



**MEMORANDO**  
**20191400042103**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 30/04/2019

Página 1 de 10

**PARA** Doctora NATASHA AVENDAÑO GARCIA  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe de ley Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - QRSF segundo semestre 2018

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno (OCI), presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias y Reclamos, correspondiente al segundo semestre de 2018, en desarrollo de lo previsto por el artículo 76 de la ley 1474 que dispone:

"(...)

**ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

Así mismo, el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, indica que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno.

En cumplimiento a lo anterior, es importante establecer que las Quejas, Reclamos y Sugerencias, son las comunicaciones a través de las cuales, los usuarios de la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios (SSPD) manifiestan descontento, protesta o inconformidad, respecto de la conducta de uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones (quejas), además pueden exigir, reivindicar o demandar una solución frente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (reclamo), permitiendo inclusive a la ciudadanía presentar ideas o propuestas para mejorar el servicio o gestión de la entidad (sugerencia).

Por otra parte, y aunque no se encuentra contemplado en la norma transcrita, la Oficina de Control Interno en su rol de Evaluación y Seguimiento Institucional, incluye en el presente informe las comunicaciones a través de las cuales los usuarios felicitan a la entidad por la buenas practicas realizadas en desarrollo de su labor misional.

Siguiendo con esas apreciaciones, a continuación, se presenta informe donde se destacan los resultados del seguimiento y evaluación de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones (QSR y F), presentados por los ciudadanos a la SSPD en el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de diciembre del 2018.

## **1. OBJETIVO.**

Analizar el comportamiento y tramite de las QSRF que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de 2018, verificando el canal de atención por el cual se canalizaron, como también los motivos de las mismas y la gestión realizado en la entidad.

## **2. METODOLOGÍA**

Para la realización del presente informe, se tomó como insumos los informes estadísticos trimestrales con corte septiembre y diciembre de 2018, generados por la Dirección General Territorial (DGT), como también, el formato PS – F – 019 donde se relaciona el seguimiento a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, al igual de la información enviada por la oficina de informática, donde se describe las QSR y F ingresadas a la SSPD en el segundo semestre de 2018.

Adicionalmente, se verifico el cumplimiento de las actividades que componen el procedimiento en SIGME, "Gestión Trámites Internos PS-P-002, V:2 y V:3" vigentes durante el periodo objeto de este informe, ligado al Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano liderado por la Dirección General Territorial de la SSPD.

Así mismo, se solicitó información de QSRF a las distintas territoriales, a fin de verificar el seguimiento que cada territorial hace a las mismas, como también, para identificar actos de corrupción; se requirió información a la Oficina de Control Interno Disciplinario y al Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.

Finalmente, teniendo en cuenta que el insumo base de revisión aportado por la DGT, corresponde a un universo de 65 QSR y F recibidos en el segundo semestre de 2018, la Oficina de Control Interno toma como muestra selectiva con pruebas de auditoria legalmente aceptadas, 20 QSR y F, con las cuales se verifica lo siguiente:

- ✓ Canal de Atención
- ✓ Contenido de cada solicitud.

- ✓ Se contrastó la información con lo contenido en el aplicativo Orfeo

### 3. DESARROLLO DEL INFORME.

Se realizó la evaluación y seguimiento de las QRSF del período comprendido de julio a diciembre de 2018, aplicando las técnicas de auditoría, verificación y validación, se obtuvieron los siguientes resultados:

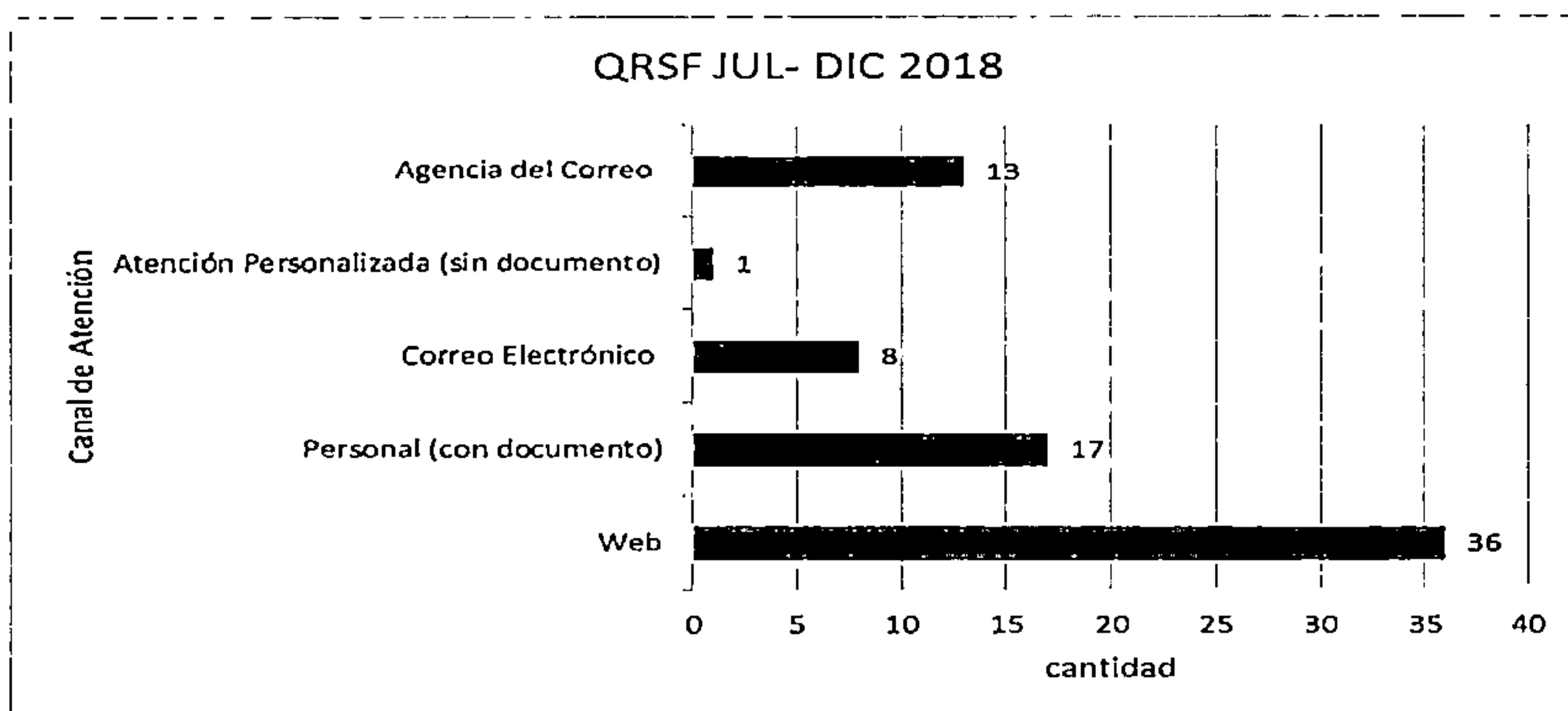
#### CANALES DE ATENCION EN LA SSPD.

De conformidad a lo observado en la página web, la SSPD tiene varios canales de atención, los cuales son:

- Te resuelvo: Plataforma de trámites y servicios.
- Línea gratuita nacional: 01-8000-910305
- Línea de Atención en Bogotá: (57-1) 691-3006
- Correo Electrónico: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)
- Portal Web: [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Según la DGT, el canal de recepción prioritario para la QRSF en el periodo de este informe, fue la plataforma de trámites y servicios "Te resuelvo" (manifestación vía chat). Sin embargo en la mesa de trabajo realizada el 29 de abril con la DGT, aclaran que Las QRSF llegan por los diferentes canales dispuestos por la SSPD, iniciando su gestión de trámite con el registro en el aplicativo TE RESUELVO.

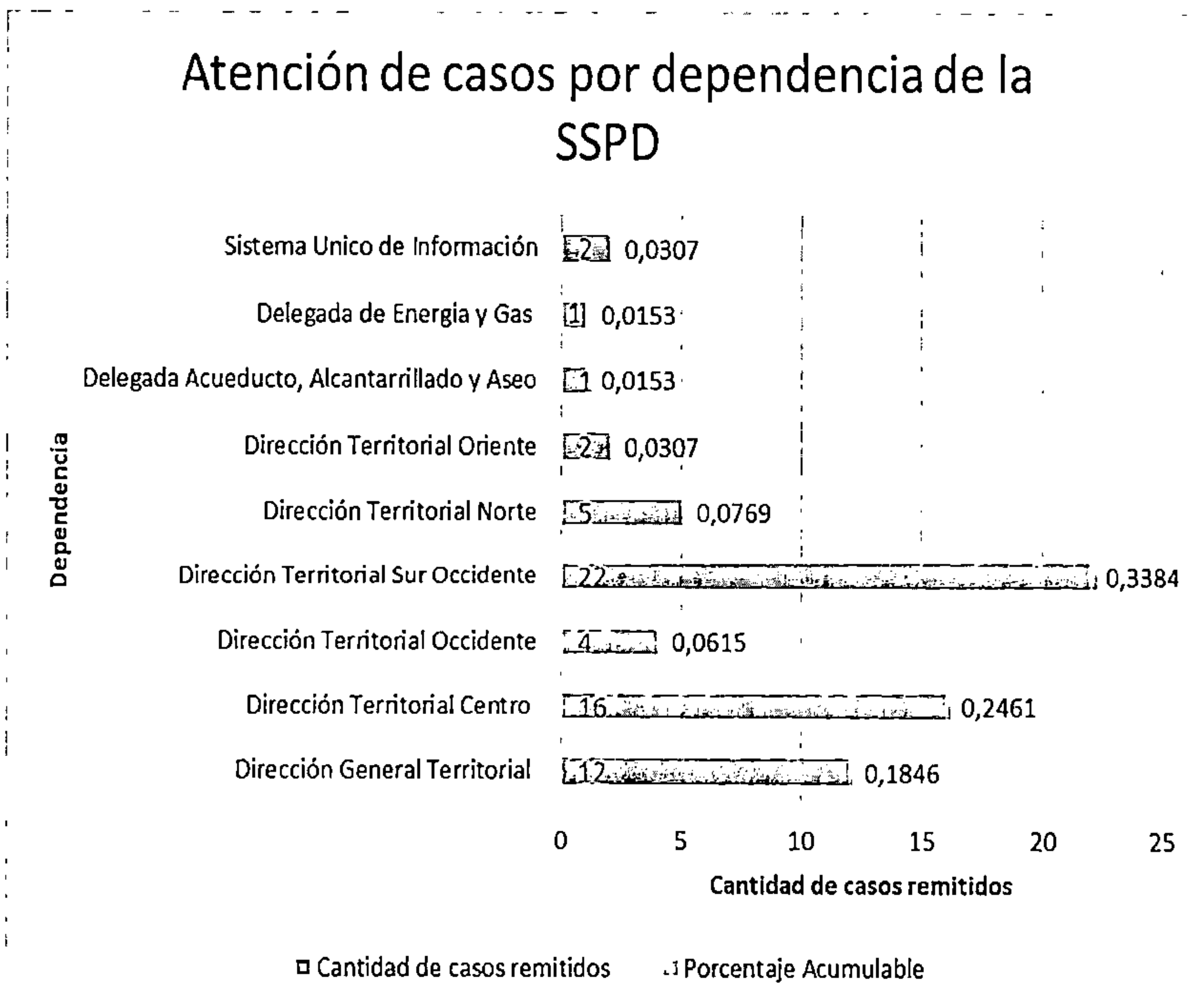
Sin embargo, se observa que, en la información enviada por la oficina de informática en el mismo periodo, reporta 75 QRSF, de las cuales, los canales de atención utilizados para las QRSF, se distribuyeron así:



Nota: Web y "Te resuelvo" son los mismos canales.

## DEPENDENCIAS DE LA SSPD ASIGNADAS PARA ATENDER LAS QSRF.

Para el análisis de los siguientes ítems, tendremos en cuenta lo instruido por la DG Territorial, toda vez que, según procedimiento SIGME "Gestión Trámites Internos PS-P-002, V:2 y V:3" en su actividad 2 nota 5 determina que: (...) Todas las QRSF deberán ser remitidas a la Dirección General Territorial"; así las cosas, en el período objeto de evaluación (julio – diciembre de 2018), la Dirección General Territorial informa que se recibieron 65 QSRF, de las cuales 12 fueron asignadas para responder a la DGT, 16 a la Dirección Territorial Centro (DTC), 4 a la Dirección Territorial Occidente (DTOC), 1 a la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (DAAA), 22 a la Dirección Territorial Sur Occidente (DTSO), 5 a la Dirección Territorial Norte (DTN), 2 a la Dirección Territorial Oriente (DTOR), 1 a la Delegada de Energía y Gas (DE y G) y 2 al Sistema Único de Información (SUI), como se muestra en la figura siguiente.



En igual sentido se observa que, durante la vigencia del informe se presentaron 38 felicitaciones, 26 quejas y 1 sugerencia, como se muestra a continuación:



Dependencia	Cantidad	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias
DGT	12	3	9	0
DT Occidente	4	0	4	0
DT Suroccidente	22	21	1	0
DT Oriente	2	0	2	0
DT Norte	5	0	5	0
DT Centro	16	14	2	0
DE y G	1	0	1	0
SUI	2	0	1	1
DAAA	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>1</b>

Los motivos principales de las quejas, fueron los siguientes:

Motivo de la Queja	Cantidad
Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios	3
Queja de servicio, no aparecen las opciones necesarias en la web.	1
Queja de servicio. Se realizo traslado por competencia a electricaribe a través de radicado 20188001345031 por daño en los electrodomésticos, el peticionario esperaba que la SSPD resolviera.	1
El proceso fue muy lento	5
Queja de servicio, sin respuesta de fondo	1
Queja de servicio, solicitan cumplimiento de fallo	2
Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios, demora en respuesta	2
Queja de servicio, demora en respuesta en DTN	1
Queja de servicio. Incorrecta decisión.	1
Queja de servicio. Resolución sin notificación.	1
Queja de servicio por cuanto no llego la solicitud en la cual piden documentos	2
Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios. Contratis de PAS Ibagué falta capacitación	1
Queja de servicio. Indisponibilidad de la plataforma para radicar.	1
Fue muy complicado diligenciar mi solicitud con ustedes, no pude poner la queja por la web	1
Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios. No respuesta de fondo a trámite	1
Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios. Resolución viciada	1
Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios Director DTOR	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

**Observación. Incongruencia entre las QSRF reportado por la oficina de informática y el informe de la Dirección General Territorial DGT**

De conformidad a la información enviada por la oficina de informática, se observa que durante el segundo semestre de 2018 ingresaron a la SSPD por los distintos canales 75 QSRF, contrariando el informe remitido por la DGT, ya que, según este, ingresaron 65 QSRF por la plataforma de

trámites y servicios "Te resuelvo", como canal de recepción prioritario. Situación que afecta la confiabilidad de la información.

De otra parte, se evidencia que de las 65 QSRF relacionada por la DGT solo 32 se encuentran en la relación de informática (ver anexo 1) y 33 no se encuentran en la relación de informática (anexo 2)

#### **VERIFICACION DE TRAMITES A LAS QSRF**

Para el presente seguimiento del total de QSRF recibidas (65), se tomó una muestra aleatoria de 20, de las cuales, 15 son quejas, 4 felicitaciones y 1 sugerencia; con estas, verificamos los siguientes aspectos: tiempo de respuesta (oportunidad), pertinencia de la respuesta con lo solicitado e ingreso de Orfeo, encontrando lo siguiente:

- De las 15 quejas verificadas en Orfeo, se evidencia que en 3 no se observa respuesta ni documentos asociados con la misma, 2 son incongruentes con lo solicitado y 8 incumplen términos legales, como son, los de respuesta, traslado y solicitud documentos.
- En cuanto a las sugerencias y felicitaciones, todas se tramitaron sin inconveniente alguno.

#### **INFORMACION REMITIDA POR LAS DISTINTAS TERRITORIALES CON RESPECTO A LAS QSRF.**

Al verificar la información enviada por la Dirección Territorial Suroccidente, se evidencio durante el periodo del informe, que dicha territorial recibió directamente 9 felicitaciones por atención a los usuarios, sin embargo, llama la atención que, dichas felicitaciones no se encuentran relacionadas en la información enviada por la DGT, presentándose con ello, diferencia y en la información reportada por DGT.

#### **ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.**

Para el periodo de seguimiento de este informe, la Oficina de Control Interno Disciplinario reporta una (1) denuncia, por presunto favorecimiento a una Empresa de Servicios Públicos (ESP) por funcionarios de la DT Centro de la SSPD, dentro de la cual, se determinó proferir acto inhibitorio, es decir, abstenerse de iniciar acción.

Así mismo, la SSPD desde octubre de 2017, implementó una herramienta para la recepción de denuncias por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas, denominado "Denuncias y Consultas Éticas", el cual busca garantizar la confidencialidad y el anonimato del denunciante; a este se accede por el link: <https://www.superservicios.gov.co/formularios-solicitudes/canal-denuncias/>. En dicho canal, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018, se atendieron cerca de 71 tramites, de los cuales, uno se relacionó con hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas, al cual, se le dio traslado a la Procuraduría General de la Nación y a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

#### 4. CONCLUSIONES.

- ✓ De la información evaluada en el presente informe, se concluye que las QSRF presentadas por los ciudadanos en el segundo semestre de 2018, han presentado un número creciente de felicitaciones a la entidad con ocasión del buen servicio recibido por los servidores públicos de la SSPD (38 de 65).
- ✓ Contrastando la información remitida por la DGT, la DT Suroccidente, la oficina de informática, la oficina de Control Interno Disciplinario y el canal "Denuncias y Consultas Éticas", se evidencia debilidad en el manejo de las QRSF por parte de la dependencia a cargo de este tema; debido a la información con inconsistencias detectadas a través de este seguimiento y a la visible falta de socialización e interiorización del manejo de las QRSF en la Superservicios, situación que afecta la centralización de las mismas.
- ✓ Persisten debilidades en la tipificación de las QRSF. Situación que se ha venido manifestando a través de los informes semestrales que presenta la Oficina de Control Interno.
- ✓ Se demuestra, que se siguen presentando debilidades en el cumplimiento de los términos jurídicos, en lo referente a: tiempo de respuesta, de traslado y en solicitud de documentos.
- ✓ Como resultado de este informe, la oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención, realizó una mesa de trabajo el 29 de abril de 2019, con las áreas que lideran el proceso, dándoles a conocer las posibles situaciones que están afectando el adecuado manejo de las QRSF y acordando realizar acciones de mejoramiento continuo, enfocadas a la actuación de **primera y segunda línea de defensa de MIPG**.

#### 5. RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer los controlés para que los términos descritos en la Ley 1755 de 2015, se cumplan.
- ✓ Fortalecer la tipificación de las QSRF en la SSPD, a fin de mitigar las inconsistencias de información y por ende mejorar la consistencia de la información, para una adecuada toma de decisiones.
- ✓ Revisar la pertinencia de la inclusión de la atención de las QSRF en el procedimiento "Gestión Trámites Internos" PS-P-002, toda vez, que en el procedimiento no se determina claramente, el trámite que debe hacerse con las QSRF que llegan a las Territoriales, a las Delegadas y demás dependencias de la SSPD, solo se determina, en la actividad 5 nota 3 lo siguiente "(...) Cuando exista recepción de QRSF la Dirección General Territorial remitirá quincenalmente a través de memorando, el consolidado de las QRSF a las dependencias que le corresponde, con el objetivo de tomar las acciones pertinentes, las cuales deben ser retroalimentadas a la DGT a través del mismo medio y dentro del tiempo estipulado en el memorando enviado".

## ANEXO1.

No.	QSRF DGT QUE SE ENCUENTRAN EN INFORMATICA
	20185290758492
2	20185290693422
3	20185290955742
4	20185290944692
5	20185290897632
6	20185290832432
7	20185291093062
8	20185291084142
9	20185291082202
10	20185291038702
11	20185291008902
12	20185290977672
13	20185291239722
14	20185291239672
15	20185291233572
16	20185291226872
17	20185291214022
18	20185291191832
19	20185291182232
20	20185291180552
21	20185291166912
22	20185291160872
23	20185291159902
24	20185291149742
25	20185291141492
26	20185291389222
27	20185291389062
28	20185291317752
29	20185291308432
30	20185291283792
31	20185291275672
32	20185291400312

## ANEXO 2

No.	QSRF DGT QUE NO SE ENCUENTRAN EN INFORMATICA
1	20185290763912
2	20185290686542



3	20185290686042
4	20185290685002
5	20185290684932
6	20185290953612
7	20185290944082
8	20185290891272
9	20185291111392
10	20185291096042
11	20185291085482
12	20185290994752
13	20185291252382
14	20185291242552
15	20185291242532
16	20185291226572
17	20185291223652
18	20185291205752
19	20185291204352
20	20185291192052
21	20185291184812
22	20185291165002
23	20185291164912
24	20185291154732
25	20185291151562
26	20185291138892
27	20185291126352
28	20185291125982
29	20185291366832
30	20185291359402
31	20185291343662
32	20185291281082
33	20185291481832

Cordialmente,

  
MYRIAM HERRERA DURAN  
Jefe de Control Interno

C.C. Dra. Bibiana Guerrero - Directora General Territorial

Proyectó: William Ernesto Lancheros Ruiz – Contratista OCI